УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ОБЪЕКТОВ

Дата вступления в силу: «01» октября 2026 года

Россия, город Москва 2026 год

Настоящий документ (далее – «Условия») определяет порядок и условия Бронирования Объектов Пользователями на Ресурсах «Как дома» и посредством Внешних Сервисов (в части, регулирующей отношения «Как дома», Владельца Недвижимости и Клиента, осуществившего Бронирование через Внешний Сервис).

Использование Сервиса означает согласие Пользователя с настоящими Условиями.

1. ТЕРМИНЫ

Термины, не определенные в настоящем разделе, подлежат буквальному толкованию в соответствии с текстом Условий. При неоднозначности буквального толкования значение термина определяется в следующей последовательности:

1. в первую очередь – в соответствии с применимым законодательством;
2. во вторую очередь – в значении, определенном на Ресурсах «Как дома» (в том числе в разделе «Документы»);
3. в третью очередь – в общеупотребительном значении, сложившемся в сети «Интернет».

1.1. **«Бронирование»** – выбор Клиентом Объекта из числа вариантов, предложенных в Сервисе, в целях Размещения.

1.2. **«Владелец Недвижимости», «Исполнитель»** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо физическое лицо, предоставляющее Клиенту Объект во временное владение и пользование посредством Сервиса.

1.3. **«Внешний Сервис»** – администрируемые третьими лицами (Партнерами) программы для ЭВМ, доступ к которым обеспечивается удаленно через сеть «Интернет» и которые предоставляют возможности, аналогичные возможностям Сервиса «Как дома» (маркетплейсы – агрегаторы товаров и услуг), а также программы для ЭВМ и (или) сайты в сети «Интернет», предназначенные для размещения объявлений о товарах (услугах) (классифайды). Перечень Внешних Сервисов приведен в разделе 4 настоящих Условий.

1.4. **«Депозит»** – денежная сумма, вносимая Пользователем в дополнение к плате за наем (аренду) Объекта и обеспечивающая исполнение обязательств Пользователя по возмещению Владельцу Недвижимости ущерба и (или) убытков, причиненных неисполнением обязательств по Договору в отношении Объекта. Условия Депозита являются частью Договора в отношении Объекта и определяются приложением к настоящим Условиям.

1.5. **«Договор в отношении Объекта»** – договор, заключенный между Клиентом и Владельцем Недвижимости, о предоставлении Объекта во временное владение и пользование. Типовая форма Договора в отношении Объекта размещается на Ресурсах «Как дома» в разделе «Документы» (https://kakdoma.ai/documents).

1.6. **«Заказ»** – Бронирование, завершенное Пользователем с использованием Сервиса (подтверждение Бронирования).

1.7. **«Идентификация Личности»** – процедура подтверждения личности Пользователя, позволяющая «Как дома» установить, что информацию передает именно Пользователь и что именно он является лицом, взаимодействующим с «Как дома» и заключающим Договор в отношении Объекта. Способ Идентификации Личности определяется «Как дома»; сведения о способах Идентификации Личности являются общедоступными и размещаются на Ресурсах «Как дома».

1.9. **«Как дома»** – Общество с ограниченной ответственностью «ПРОДОМ», юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации, зарегистрированное в ЕГРЮЛ под ИНН: 9728001711, ОГРН: 1207700139668, с местом нахождения по адресу: 117342, г. Москва, муниципальный округ Коньково, ул. Бутлерова, д. 17 Б, этаж 3, помещ. XII, комната 86, офис 2, кабинет 48.

1.10. **«Клиент», «Клиенты»** – физическое лицо (лица), оформляющее (оформляющие) Заказ с использованием Сервиса.

1.11. **«Объект»** – нежилое помещение, квартира в многоквартирном доме, иное жилое или нежилое помещение (его часть), предлагаемое Владельцем Недвижимости к найму (аренде) посредством «Как дома».

1.12. **«Партнер»** – юридическое лицо – оператор Внешнего Сервиса. Сведения о Партнерах размещаются в разделе 4 настоящих Условий.

1.13. **«Политика конфиденциальности»** – документ «Политика «Как дома» в области конфиденциальности и обработки персональных данных» в актуальной редакции, размещенный на Ресурсах «Как дома» в разделе «Документы» (https://kakdoma.ai/documents/privacy-policy.pdf).

1.14. **«Пользователь», «Пользователи»** – Клиенты, Владельцы Недвижимости и иные третьи лица, использующие Сервис, а также каждый из них по отдельности.

1.15. **«Пользовательское соглашение»** – документ «Условия использования Ресурсов «Как дома» (Пользовательское соглашение)» в актуальной редакции, размещенный на Ресурсах «Как дома» в разделе «Документы» (https://kakdoma.ai/documents/user-agreement.pdf).

1.16. **«Размещение»** – предоставление Объекта в соответствии с Характеристиками Размещения.

1.17. **«Ресурсы** «Как дома», **Ресурс** «Как дома» – сайты «Как дома» в сети «Интернет» и (или) программы для ЭВМ (в том числе для мобильных устройств), принадлежащие «Как дома» и (или) используемые «Как дома», в том числе Сервис «Как дома», а также сайт https://kakdoma.ai/ и все зарегистрированные поддомены вида https://kakdoma.ai/ имя и поддомены последующих уровней.

1.18. **«Сервис»** – в совокупности Сервис «Как дома» и Внешний Сервис, а также любой из них.

1.19. **«Условия бронирования», «Условия»** – настоящий документ «Условия бронирования Объектов», размещенный на Ресурсах «Как дома» в разделе «Документы» (https://kakdoma.ai/documents/booking-terms.pdf).

1.20. **«Характеристики Размещения»** – размещаемая в Сервисе информация об Объекте (карточка Объекта), включающая описание Объекта, его месторасположение, комплектацию (инвентарь и имущество), дополнительные услуги (при наличии), доступность для Бронирования, Стоимость Размещения, специальные предложения, скидки, условия проживания и правила Бронирования.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Условия являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения. Используя Сервис, Пользователь тем самым выражает согласие с Условиями и Пользовательским соглашением. В случае несогласия Пользователя с Пользовательским соглашением и (или) Условиями Пользователь обязан незамедлительно прекратить использование Сервиса.

2.2. До совершения Бронирования Пользователь обязан ознакомиться с Условиями, а также с условиями, определенными Партнером и (или) Исполнителем, включая Характеристики Размещения и форму Договора в отношении Объекта.

2.3. При оформлении Заказа Пользователь вступает в прямые договорные отношения с Владельцем Недвижимости в части предоставления Объекта во временное владение и пользование, а также с «Как дома» либо Партнером в части оформления Бронирования (при использовании соответственно Сервиса «Как дома» или Внешнего Сервиса). Момент заключения Договора в отношении Объекта определяется условиями Договора в отношении Объекта. Наименование Исполнителя и Партнера, фамилия, имя, отчество Исполнителя (при наличии) и иная информация об указанных лицах, обязательная к предоставлению в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях их идентификации, доводится до Пользователя при Бронировании, в том числе в Кабинете, либо во Внешнем Сервисе в соответствии с его правилами (если Заказ совершен через Внешний Сервис).

«Как дома» вправе проводить Идентификацию Личности всех Пользователей. При отказе Пользователя от Идентификации Личности либо уклонении от ее прохождения «Как дома» вправе приостановить доступ Пользователя к Ресурсам «Как дома», в том числе отменить Бронирование. Идентификация Личности проводится при Бронировании, в частности, путем направления фотографии лица Пользователя рядом со страницей фото и сведениями документа, удостоверяющего личность Пользователя, на которой лицо Пользователя и фотография страницы документа должны быть различимы для отождествления лица Пользователя с его фотографией в документе и определения реквизитов (фамилии, имени, отчества, даты и места рождения, серии и номера документа, даты и места выдачи, кода подразделения), а также фотографии страницы документа с адресом регистрации по месту жительства.

2.4. Существенные условия Договора в отношении Объекта определяются Пользователем при Бронировании и отражаются в Заказе. Заказ направляется Пользователю в электронной форме

в виде ваучера (электронного документа, содержащего сведения о Бронировании) способом, определенным «Как дома» или Внешним Сервисом (в зависимости от того, посредством какого Сервиса совершено Бронирование).

Если Пользователь не получил Заказ на адрес электронной почты или по номеру мобильного телефона, он вправе обратиться в службу поддержки «Как дома» либо Партнера (в зависимости от того, посредством какого Сервиса совершалось Бронирование). Сведения о способах взаимодействия со службой поддержки «Как дома» размещаются на Ресурсах «Как дома». Порядок взаимодействия со службой поддержки Внешнего Сервиса определяется Партнером.

2.5. Пользователь вправе оформить Бронирование только одного Объекта в одном Заказе, если иное не предусмотрено функциональными возможностями Сервиса. Количество Объектов, доступных для Бронирования одним Пользователем, может быть дополнительно ограничено по усмотрению «Как дома», Партнера и (или) Исполнителя.

2.6. «Как дома» предоставляет Пользователю возможность совершить Бронирование с использованием Сервиса «Как дома»; «Как дома» уполномочен Исполнителями принимать от Пользователя денежные средства в счет оплаты по Договору в отношении Объекта. Все права и обязанности по Договору в отношении Объекта возникают непосредственно у Пользователя и Исполнителя.

2.7. Персональные данные Пользователя и указанных им третьих лиц обрабатываются «Как дома» в соответствии с Политикой конфиденциальности, настоящими Условиями, Пользовательским соглашением и отдельными согласиями субъектов персональных данных, если получение таких согласий требуется законодательством Российской Федерации. «Как дома»)вправе передавать персональные данные Партнеру, Исполнителю и иным лицам в случаях, в объеме и в целях, предусмотренных Политикой конфиденциальности, настоящими Условиями и законодательством Российской Федерации. Сроки обработки и хранения персональных данных определяются Политикой конфиденциальности «Как дома» и применимым законодательством Российской Федерации.

2.8. Пользователю может быть предоставлена возможность сохранять персональную и иную информацию, ранее внесенную им в форму Бронирования при использовании Сервиса, а также возможность последующего автозаполнения форм. Совершая Бронирование, Пользователь соглашается на передачу (в том числе на получение информации от третьих лиц) и обработку «Как дома» таких сведений для указанной цели и на условиях, определенных Политикой конфиденциальности. «Как дома» не несет ответственности за внесение Пользователем некорректных данных при Бронировании.

2.9. Совершая Бронирование, Пользователь дает согласие на получение (i) электронных писем, которые «Как дома», Партнер или Исполнитель могут направлять Пользователю на указанный им адрес электронной почты, а также (ii) сообщений (SMS) на указанный Пользователем номер мобильного телефона.

2.10. Совершая Бронирование, Пользователь подтверждает, что: (i) он полностью ознакомился с положениями Условий, Пользовательского соглашения, Политики конфиденциальности и иных документов, размещенных на Ресурсах «Как дома» в разделе «Документы» (https://kakdoma.ai/documents); (ii) он полностью понимает
Условия, а также предмет и условия Договора в отношении Объекта; (iii) он полностью понимает значение и последствия своих действий по заключению и исполнению Договора в отношении Объекта; (iv) указанные Пользователем третьи лица ознакомлены с Договором в отношении Объекта и документами, указанными в разделе 4; (v) указанные Пользователем третьи лица предоставили Пользователю свои согласия на внесение их данных и на дальнейшую обработку их данных в соответствии с Условиями и Политикой конфиденциальности.

2.11. Пользователь обязан указать достоверные сведения о третьих лицах, в том числе об их количестве и возрасте.

2.12. Пользователь не вправе оформлять Бронирование более одного Объекта у одного Исполнителя на одни и те же даты проживания («Групповое бронирование»). Особенности Группового бронирования через Внешний Сервис определяются Партнером. Для Группового бронирования Пользователь обращается в службу поддержки «Как дома» или Внешнего Сервиса. Групповое бронирование, совершенное с нарушением настоящего пункта, может быть отменено и повлечь ответственность, установленную «Как дома», Партнером и (или) Исполнителем.

2.13. До предоставления Объекта Пользователь обязан запросить у Исполнителя документы, подтверждающие право Исполнителя на заключение и исполнение Договора в отношении Объекта, и проверить наличие такого права. «Как дома» не несет ответственности перед Пользователем за последствия неисполнения Пользователем обязанностей, предусмотренных Договором в отношении Объекта, в том числе за предоставление Объекта во временное владение и пользование Исполнителем, не имеющим на это прав (полномочий).

2.14. В целях защиты контактных данных Пользователя от использования неопределенным кругом лиц в целях, не связанных с использованием Сервиса, «Как дома» вправе применять функцию подмены номера, размещенного Пользователем в Сервисе. Для реализации указанной функции «Как дома» вправе привлекать третьих лиц. «Как дома» и привлекаемые им лица вправе осуществлять запись и хранение разговора между Пользователями, состоявшегося по вызову с использованием такого подменного номера, а также контактных данных, указанных в Сервисе, и номера телефона Пользователя, с которого осуществлен вызов.

Размещая контактные данные в Сервисе, а также инициируя вызов по указанным данным, Пользователь дает согласие на запись «Как дома» и привлекаемыми им лицами разговора и номера телефона, с которого совершен вызов, на использование данных о звонке для выявления вероятности совершения сделки, а также на передачу данных лицам, предоставляющим технические возможности для реализации указанной функции, и лицу, принимающему звонок Пользователя для обратной связи.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Пользователь выбирает в Сервисе интересующий его Объект и Характеристики Размещения, а также дату заезда и выезда, количество гостей и иную доступную для выбора информацию. Пользователь указывает данные гостей и контактные данные, необходимые, в частности, для направления Заказа, в объеме, указанном в интерфейсе Сервиса. Путем нажатия кнопки «Подтверждаю» (иной аналогичной кнопки, предусмотренной функционалом Сервиса) Пользователь подтверждает правильность и полноту данных о Бронировании, факт ознакомления и согласия с Условиями, а также достоверность указанных при Бронировании данных.

3.2. После совершения действий, указанных в пункте 3.1, Пользователю предоставляется время для оплаты; продолжительность сессии на оплату составляет от 10 до 60 минут (если более длительное время не указано в интерфейсе Сервиса), по истечении которого выдается сообщение об истечении времени ожидания, окончании действия Бронирования и о необходимости совершить Бронирование заново.

3.3. Для оплаты Размещения в забронированном Объекте, дополнительных услуг (работ) и Депозита Пользователь подтверждает ознакомление с информацией об Объекте и стоимости Размещения в забронированном Объекте, а также с введенной им информацией путем нажатия кнопки «Оплата» (или аналогичной по функционалу).

На открывшейся странице Пользователь выбирает способ оплаты (банковской картой либо иным способом, предложенным в Сервисе), вводит платежные данные и подтверждает Бронирование Объекта и оплату Размещения в нем путем нажатия кнопки «Оплатить» (или аналогичной по функционалу).

3.4. После нажатия Пользователем кнопки «Оплатить» и подтверждения оплаты в Сервисе, о чем выдается соответствующее сообщение, «Как дома» передает данные о Бронировании Партнеру и (или) Исполнителю, которые в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента ее получения от «Как дома» подтверждают Бронирование, а Пользователю направляется Заказ на адрес электронной почты и (или) номер мобильного телефона. Если Партнер и (или) Исполнитель не подтверждают совершенное Пользователем Бронирование в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения от «Как дома» соответствующей информации, такое Бронирование считается отмененным, а уплаченная Пользователем сумма подлежит возврату.

3.4.1. «Как дома» вправе подтвердить Бронирование в отношении Объекта без привлечения Партнера и (или) Исполнителя. В таком случае «Как дома» уведомляет Партнера и (или) Исполнителя и направляет Заказ Пользователю.

3.5. При совершении действий, указанных в пунктах 3.3–3.4 Условий, Пользователь подтверждает, что:

- информация об Объекте и его Бронировании доведена до сведения Пользователя в полном объеме;
- до заключения Договора Пользователь ознакомился (в том числе, при необходимости, связавшись с Партнером и (или) Исполнителем) с подробной информацией об Объекте, а также с

иными применимыми правилами – как указанными в Условиях, так и установленными применимым законодательством либо Исполнителем («Как дома») по его указанию); с адресом (местом нахождения) Исполнителя и Партнера, являющихся индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами; с полным фирменным наименованием Исполнителя и Партнера (при наличии); с режимом работы Исполнителя и Партнера; со стоимостью проживания в Объекте; с условиями заселения в Объект, отмены Бронирования и возврата стоимости проживания в забронированном Объекте; с правами Исполнителя на заключение и исполнение Договора в отношении Объекта.

3.6. Пользователь принимает подтверждение оплаты – письмо с копией Заказа, направляемое на адрес электронной почты, указанный Пользователем при Бронировании Объекта.

3.7. Пользователь уведомлен и понимает, что данные Заказа могут быть использованы, в том числе для отмены Бронирования и возврата стоимости Размещения; Пользователь обязуется сохранять конфиденциальность данных Заказа и не сообщать их третьим лицам любыми средствами связи и коммуникации.

3.8. В случаях, предусмотренных законодательством, при расчетах с Пользователем в сети «Интернет» направляется электронный кассовый чек; чек направляется на адрес электронной почты Пользователя.

3.9. Сервис предоставляет Пользователю и Исполнителю функциональную возможность обмена сообщениями по вопросам бронирования Объектов путем предоставления доступа к сторонним сервисам обмена сообщениями.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПАРТНЕРАХ

4.1. Бронирование возможно также с использованием Внешних Сервисов, предоставляемых следующими лицами – операторами Внешних Сервисов:

Наименование лица – оператора Внешнего Сервиса	**Регистрационный номер (ОГРН), ИНН и адрес**
Общество с ограниченной ответственностью «Суточно.ру» (сервис «Суточно.ру»)	ОГРН: 1167325064972, ИНН: 7325147009. Адрес юридического лица: 432011, Ульяновская область, город Ульяновск, Мира 2-й пер., д. 24, этаж 2, кабинет 27
Общество с ограниченной ответственностью «Яндекс.Вертикали» (сервис «Яндекс.Путешествия»)	ОГРН: 5157746192742, ИНН: 7704340327. Адрес юридического лица: 115035, город Москва, Садовническая ул., д. 82 стр. 2, помещ. 3а06
Общество с ограниченной ответственностью «Кех Екоммерц» (сервис «Авито»)	ОГРН: 5077746422859, ИНН: 7710668349. Адрес юридического лица: 125196, город Москва, Лесная ул., д. 7, эт. 15 ком. 1
Общество с ограниченной ответственностью «Бронирование гостиниц» (сервис «Островок»)	ОГРН: 1157746695644, ИНН: 7703389880. Адрес юридического лица: 119435, г. Москва, Большой Саввинский пер., д. 12, стр. 16
Общество с ограниченной ответственностью «ДубльГис» (сервис «Отелло»)	ОГРН: 1045401929847, ИНН: 5405276278. Адрес юридического лица: 630048, г. Новосибирск, пл. Карла Маркса, д. 7, 13 этаж

5. УСЛОВИЯ ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ. ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ

5.1. Условия отмены Бронирования и возврата стоимости Размещения в забронированном Объекте определяются Партнером и (или) Исполнителем («Как дома») по указанию Исполнителя), указываются в Сервисе и доводятся до сведения Пользователя при Бронировании, в том числе в различных вариантах (опциях).

5.2. Возврат денежных средств осуществляется с привлечением третьих лиц – банков, операторов платежных сервисов. «Как дома» не несет ответственности за действия указанных лиц, если вследствие таких действий по вине указанных лиц возврат стоимости Размещения не состоялся.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Пользователь подтверждает, что является дееспособным и достиг возраста, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации совершать предусмотренные Условиями сделки и действия.

6.2. Пользователь обязан принимать меры, необходимые и достаточные для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к данным электронной почты и (или)

мобильного телефона, адрес и (или) номер которых указаны Пользователем при Бронировании Объекта.

6.3. Пользователь подтверждает и соглашается, что в Бронировании Объекта может быть отказано в случаях:

- неподтверждения авторизации оплаты банком-эмитентом либо электронной платежной системой;
- инициирования Пользователем отмены Бронирования и возврата стоимости Размещения в забронированном Объекте, если такая инициация допускается Условиями и правилами, установленными применимым законодательством и Партнером (Исполнителем);
- в иных случаях, предусмотренных применимым законодательством по месту нахождения Объекта и правилами, установленными Исполнителем.

6.4. «Как дома» не несет ответственности за:

6.4.1. временные сбои и перерывы в работе Сервиса и вызванные ими потери информации, а также за сохранность информации, правильность и своевременность ее передачи и доставки;

6.4.2. надежность, качество и скорость работы Сервиса, сохранность создаваемой, используемой и получаемой Пользователем информации;

6.4.3. действия третьих лиц, участвующих в расчетах при Бронировании, а равно за действия Партнеров, Исполнителей и иных третьих лиц, непосредственно оказывающих услуги (выполняющих работы) Пользователям и третьим лицам;

6.4.4. правильность введения данных Пользователем и правильность осуществления транзакций между участниками расчетов (банками, операторами сотовой связи, платежными агентами и т.д.);

6.4.5. отсутствие у Исполнителя прав на заключение и (или) исполнение Договора в отношении Объекта.

6.5. «Как дома» вправе проводить маркетинговые и иные мероприятия в адрес Пользователей, направленные на продвижение Сервиса и (или) Объектов, в том числе связанные с предоставлением дополнительных промо-условий при совершении Бронирования («Мероприятия»). «Как дома» самостоятельно определяет существенные условия Мероприятий. Правила проведения Мероприятий, в том числе сроки, условия и порядок участия, размещаются на Ресурсах «Как дома». Принимая участие в Мероприятии, Пользователь считается принявшим условия проведения Мероприятия в полном объеме.

6.6. Каждый раз при совершении Бронирования и использовании Сервиса Пользователь использует Сервис на условиях, действующих в момент совершения таких действий. «Как дома» вправе в любое время изменять Условия без уведомления Пользователя; такие изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции на Ресурсах «Как дома» в разделе «Документы» (https://kakdoma.ai/documents). Направление Пользователю рекламных и маркетинговых сообщений осуществляется при наличии отдельного согласия Пользователя, если такое согласие требуется законодательством Российской Федерации.

6.7. «Как дома» не несет ответственности за информацию (услуги), предоставляемую (оказываемые) Партнерами и (или) Исполнителями. «Как дома» также не несет ответственности за невозможность воспользоваться услугами, приобретенными Пользователем у Партнеров и (или) Исполнителей и (или) на Ресурсах «Как дома», в том числе вследствие обстоятельств непреодолимой силы (в частности, пожары, землетрясения, наводнения и иные стихийные бедствия, аварии техногенного характера, забастовки, введение санкций, существенные изменения в применимом законодательстве, аварии, сбои и иные нарушения в работе сети «Интернет», провайдеров услуг связи, дата-центров, перебои в подаче электроэнергии, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена и (или) сбои в работе транспортного сообщения, но не ограничиваясь указанным), банкротства или неспособности Партнера и (или) Исполнителя либо лица, фактически оказывающего Пользователю услуги, продолжать операционную деятельность, болезни Пользователя, отсутствия у Пользователя документов, подтверждающих право воспользоваться приобретенными услугами или посещать определенные страны и (или) регионы, если иное не предусмотрено применимым законодательством или соответствующим договором оказания услуг.

6.8. Направление Пользователями любых требований и претензий в отношении Договора в отношении Объекта, Размещения, Бронирования, оплаты по Заказу, работы Сервиса, а также отказа от Договора в отношении Объекта («Обращения») осуществляется через интерфейс формы обратной связи на Ресурсах «Как дома».

6.8.1. Обращения относительно услуг по Размещению и (или) отказа от них необходимо направлять: 1) Исполнителю, данные которого указаны в интерфейсе формы Бронирования Сервиса и (или) в Заказе; 2) при оформлении Бронирования через Партнера – Исполнителю либо Партнеру, данные которого указываются вместе с данными Исполнителя в интерфейсе формы Бронирования Внешнего Сервиса, в разделе 4 и (или) в Заказе. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, определенном Партнером и (или) Исполнителем.

6.8.2. Обращения в отношении работы Сервиса направляются в письменной форме в адрес «Как дома» по адресу места нахождения его единоличного исполнительного органа с копией на адрес электронной почты ceo@prodomgroup.ru. В документах и электронном письме, помимо описания вопроса и приложенных документов, необходимо указывать номер Заказа, адрес электронной почты, привязанный к учетной записи Пользователя, и номер телефона.

ПРИЛОЖЕНИЕ. УСЛОВИЯ ДЕПОЗИТА

1. Размер Депозита составляет от 5 000 (пяти тысяч) до 10 000 (десяти тысяч) рублей включительно. Итоговый размер Депозита указывается в Характеристиках Размещения при Бронировании в отношении каждого Объекта и может изменяться Владельцем Недвижимости (либо _____(наименование ресурса)по его указанию).
2. Депозит удерживается в случае нарушения Пользователем положений Договора в отношении Объекта в размере, равном размеру ущерба, причиненного Объекту и (или) имуществу, находящемуся в Объекте.

Депозит удерживается в полном объеме в случае следующих нарушений:

(i) курение в Объекте (включая балкон и лоджию), в местах общего пользования, связанных с Объектом, на территории комплекса (многоквартирного дома, здания), в котором расположен Объект;

(ii) пребывание с животными без предварительного согласования;

(iii) проведение вечеринок или мероприятий с количеством гостей, превышающим предварительно согласованное количество;

(iv) шум после 22:00 местного времени, вызывающий жалобы соседей (иных третьих лиц);

(v) порча мебели, бытовой техники, текстиля, объектов освещения, декора и иного имущества, расположенного внутри Объекта либо предоставляемого вместе с Объектом;

(vi) порча устройств доступа (смарт-замка, бокса-ящика для ключа);

(vii) сильное загрязнение Объекта, требующее специальной (нестандартной) уборки (сервиса);

(viii) задержка при выселении из Объекта более чем на 1 (один) час без предварительного согласования (удерживается сумма за сверхурочное проживание – Плата за Объект);

(ix) иные случаи, предусмотренные Договором в отношении Объекта.

1. Возврат Депозита: при отсутствии оснований для удержания Депозит возвращается в течение 4 (четырех) рабочих дней после выезда Пользователя и осмотра Объекта.